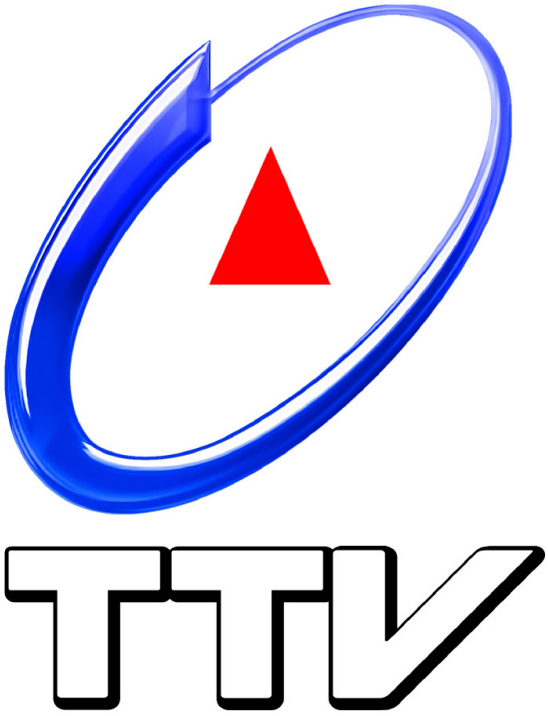


臺灣電視事業股份有限公司

民國一百零九年八月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視一百零九年八月分析報告內容簡介　3

三、台視閱聽人意見處理程序說明　4

四、台視服務專線、網站意見箱統計分析

　　台視閱聽人意見統計資料說明　6

　　台視一百零九年八月資料統計表及圖表　7

五、一百零九年八月閱聽人意見處理情形　10

六、台視網站意見箱

　　意見箱、公佈欄管理介紹　17

一、台視閱聽人服務說明

台視提供 0800-058-886 免付費閱聽人服務電話，專線專人宣示我們對閱聽人服務的決心。

閱聽人熱誠的回饋始終是台視成長與提升各類節目內容的最大動力，透過這樣的宣示表達我們持續對閱聽人提供熱心且專業的服務。

目前，台視不定時的在各節目結束時以字幕告知這支服務專線，而為了強化閱聽人對 0800 專線的認知及服務功能,陸續推動下列作法:

（一）本公司設有專責閱聽人服務單位，強化閱聽人反映意見之處理。

（二）閱聽人意見輸入並儲存於台視 OA 網站系統，以供同仁閱覽，以建立公司全體同仁客服共識。

（三）為了讓更多閱聽人了解台視 0800 專線號碼，除了在台視全球資訊網站與報紙電視節目表版面刊登之外，同時於各節目結束時以字幕告知。

二、分析報告內容簡介

閱聽人電話來源分成二大部分，分別是：

（一）0800 免付費閱聽人服務電話；總機來電

由客服人員接聽，並上公司 OA 網站登錄每通來電內容，進行登錄和分類。

（二）主管總值日接獲電話

由秘書室排定各部門主管週六週日或國定假日總值日班表，其當班期間所接聽、記錄之每通閱聽人來電意見，交由客服人員上台視 OA 網站完成登錄。

台視全球資訊網站觀眾意見箱：

每則閱聽人在網站意見箱填寫的內容，後端由資訊處網路組負責軟體設計，客服人員每日至台視 OA 網站觀眾意見箱專區，針對每則意見內容進行分類指派作業，再由各部門主責同仁於三個工作天內回覆。

台視一百零九年八月閱聽人意見報告的內容如下：

◎閱聽人意見處理程序。

◎閱聽人服務專線＋觀眾意見箱統計圖表。

◎一百零九年八月閱聽人意見處理情形。

◎觀眾意見箱、公佈欄管理介紹說明。

三、閱聽人意見處理程序說明

【閱聽人電話意見的來源】

台視閱聽人電話意見來源區分為：

(一)0800 免付費閱聽人服務電話。

(二)主管總值日接獲的閱聽人電話意見。

(三)總機閱聽人來電。

各項意見來源彙整於閱聽人服務專責單位，依據日期、時間進入台視 OA 網站系統輸入每筆資料，由資訊處設計的計算軟體加以編號、登錄及統計處理。

【網站意見的來源】

意見來源是網友進入台視全球資訊網站觀眾意見箱張貼意見。意見訊息彙整於閱聽人服務專責單位，依據來函內容性質，涉及對象，由客服人員分派給相關部、處、室、組，再由該部、處、室、組專人回函，客服人員在台視 OA 網站系統分派的同時，需要將每一封來函分類處理，才能由資訊部設計的計算軟體加以編號、登錄及統計處理。

【閱聽人意見的處理時間】

（一）星期一至星期五客服電話與總機服務時間至晚間八時，其它時間由安全衛生組執勤人員接聽，24 小時的服務能更即時處理閱聽人的各項詢問，也讓晚間主要時段的收視閱聽人，可以立即反映對晚間新聞報導或八點戲劇節目的建議。如有收視狀況問題更可以直接反映予工程值班人員。

（二）國定假日、星期六、日規劃有總值日機制，由公司作業主管以上人員分三班接聽觀眾來電，接聽時間為上午八時卅分至晚上十時止。總值日人員接聽紀錄則由客服人員負責處理。

【閱聽人意見處理流程】

台視公司網站意見箱內明確告知閱聽人，您所提供的寶貴建議，都將依台視公司「閱聽人意見處理程序」針對其內容性質轉送相關部門回覆或參考，讓觀眾知道意見反映後之後續處理流程。

客服人員在接獲閱聽人意見後，均記錄其日期、時間、地點、姓名、反映事項及初步處理情形，除列印送呈主管檢視外並將意見輸入「台視 OA」內部網站之員工作業系統以供存查。輸入「台視 OA」員工作業系統之閱聽人意見，亦將分派至各相關部門要求進一步回覆處理。詳細處理流程下之說明：

（一）當天能立即回覆或處理的意見由客服人員即時答覆，或請閱聽人留下電話於查詢確定後回覆閱聽人，作業時間不得超過三個工作天。

（二）閱聽人每一通來電意見，客服人員須立即完成系統輸入作業，並於部門主管核示後，分送相關部門在三個工作天之內查閱回覆，並由系統追蹤掌握作業時間，客服人員並隨時查閱各部門回覆及處理情形，必要時將主動通知提醒，以加強作業成效。

（三）對於董事長、總經理、副總經理於核閱閱聽人意見紀錄表後，指示須由相關部門進一步研議或處理的閱聽人意見，則以後續處理追蹤表轉請涉及部門主管說明處理情形。此外，客服人員亦請各部門負責處理閱聽人意見之同仁，每日上網回覆待參考或待處理之閱聽人意見，每筆資料均清楚標示未回覆天數，以提升各部門掌握回覆效率。

（四）由總值日主管所接獲之閱聽人電話意見，均可直接參閱總值日公文夾中各節目之基本資料，即時回答閱聽人問題，針對閱聽人批評建言也能在第一時間聆聽回應以即時掌握相關訊息，若需請相關單位研議答覆的問題，則於會簽相關單位後，再由客服人員回覆閱聽人，並將會簽後的每則閱聽人意見，上網登錄及分類。客服人員將所有閱聽人電話意見及處理情形整理後撰寫報告，除了即時、確實反映重大個別意見外，也把閱聽人反映的意見加以整理分析，初判可能代表的現象，再由各部門主管做進一步研判。

四、台視閱聽人服務專線＋觀眾意見箱統計分析

台視閱聽人意見統計資料說明

【說明】

此項台視閱聽人網站來函及電話意見統計日期為民國一百零九年八月，來源為(一)台視 0800 免付費閱聽人服務電話、總值日主管所接獲的閱聽人電話、總機閱聽人來電（二）台視網站觀眾意見箱。依據其日期、時間給予編號，記錄其來電地區、姓名、電話、意見、客服同仁初步處理情形，分析記錄其意見所涉及的主要節目、意見的內容性質等項目。

本項記錄「閱聽人來電」以及「觀眾意見箱」是由客服同仁完成，總值日部份是由值班主管登記，詢問相關部門作答，並由客服同仁分析類目後登錄於電腦。

統計部份是以此三大項來源整合而成的登錄資料是以台視 OA 網站觀眾意見分類統計軟體歸納分析，得出以下的各項結果，請見下頁台視閱聽人意見資料統計及分析圖表說明。

統計日期: 一百零九年八月一日至八月三十一日

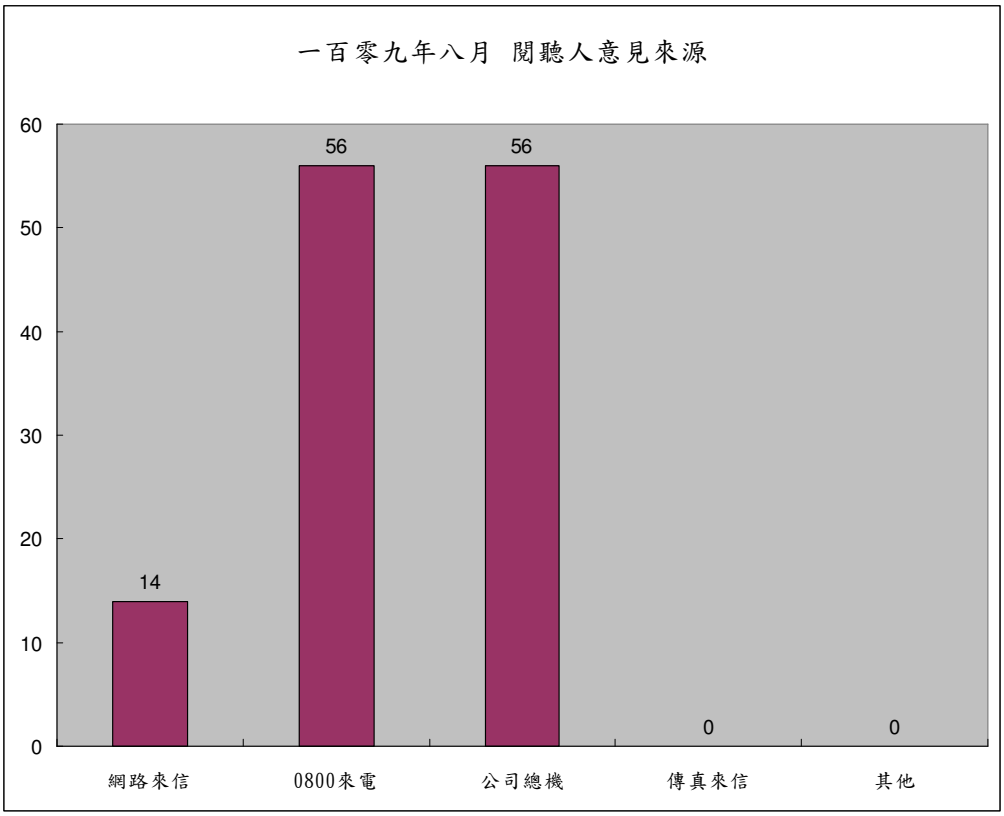
閱聽人意見總件數 126 件。

【閱聽人意見涉及頻道】

八月	臺灣電視台	台視新聞台	台視財經台	台視綜合台
	101	7	9	9

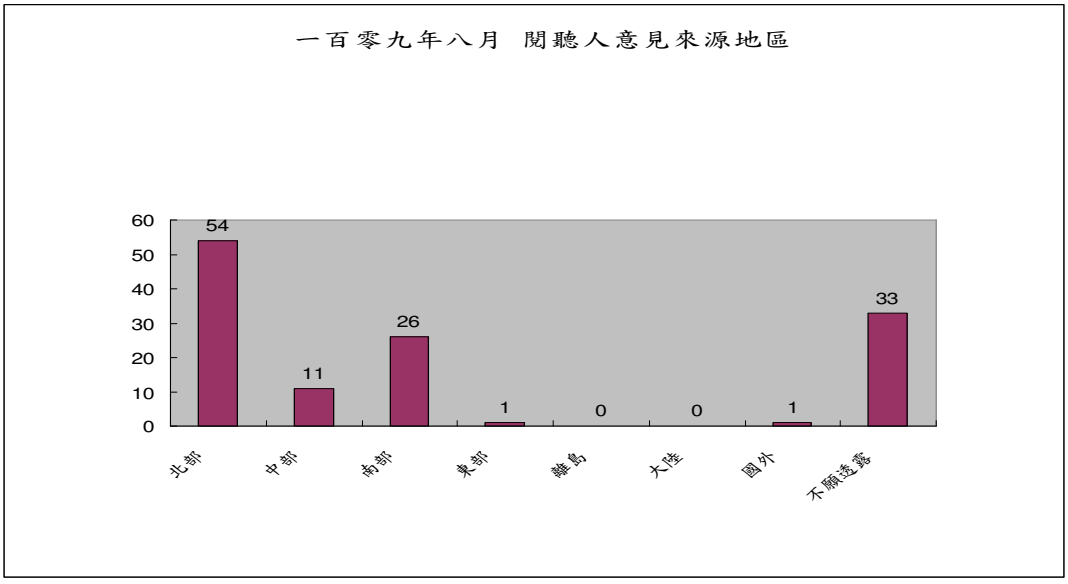
【閱聽人意見來源】

八月	網路來信	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	14	56	56	0	0



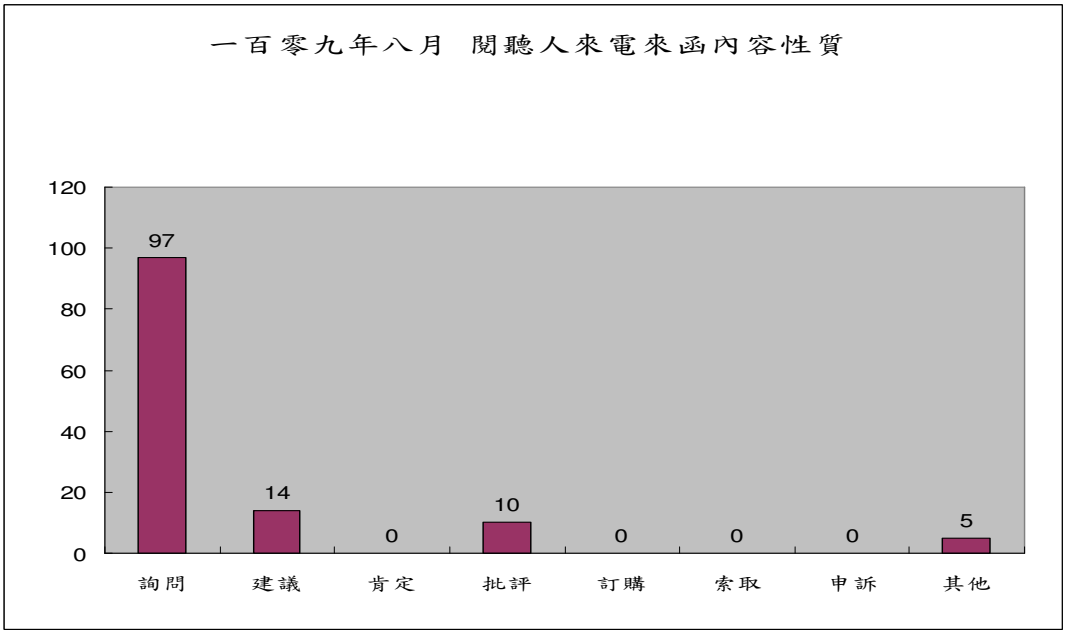
【閱聽人意見來源地區】

八月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	54	11	26	1	0	0	1	33



【來電來函內容性質】

八月	詢問	建議	肯定	批評	訂購	索取	申訴	其他
	97	14	0	10	0	0	0	5



【閱聽人對意見處理的反應】

八月	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	其他
	112	0	0	0	0

【閱聽人來電來函提及最多的節目名稱】

名次	節目名稱	件數	名次	節目名稱	件數
第一名	尋找台灣感動力	26		玫瑰瞳鈴眼	3
第二名	台灣真善美	9		晚間新聞	3
第三名	360 行向前衝	6	第五名	生活情報通	2
	生生世世	6		牡丹花開	2
第四名	男朋友	3		股市即時通	2



五、台視公司一百零九年八月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

205830-1 主題 詢問「生生世世 碰上幸福送好禮」遊戲答題時一直出現格式錯誤。

內容 詢問「生生世世 碰上幸福送好禮」遊戲答題時一直出現格式錯誤。(告知輸入不應對的文字內容就會格式錯誤。)

張貼者 小姐 張貼日期 2020/8/7 下午 04:15:00 地區 桃園市

207072-1 主題 詢問 8/15 晚間韓劇《男朋友》是否會再重播。

內容 詢問 8/15 晚間韓劇《男朋友》是否會再重播。(告知 8/22 下午重播時段。)

張貼者 先生 張貼日期 2020/8/17 上午 10:38:00 地區 台南市

208257-1 主題 詢問 8/19《生生世世》21：00 內容是不是播錯了。

內容 詢問 8/19《生生世世》21：00 跟 20：00 內容一樣是不是播錯了。(告知 21：00 為重播。)

張貼者 小姐 張貼日期 2020/8/20 上午 11:56:00 地區 不願透露

208438-1 主題 詢問韓劇《男朋友》是否只有周六播出。

內容 詢問韓劇《男朋友》是否只有周六播出。手機可否下載全集數。(告知是，說明台視僅電視播出。)

張貼者 小姐 張貼日期 2020/8/31 下午 12:04:00 地區 不願透露

【綜藝】

208317-1 主題 你好

內容 請問 youtube 上的強棒出擊怎麼都沒再更新了呢?等了好幾個星

期了留言也沒反應,然後希望能播後面李茂山時期主持的因為我國中時期都每天看很懷念,非常感謝台視
回覆 感謝您對台視節目的喜愛，強棒出擊的上傳作業已執行完畢，近期不會再有影片更新。
張貼者 陳** 張貼日期 2020/8/22 下午 07:08:00 地區 台中市

【社教】
205617-1 主題 詢問家中小孩可否參加《烤箱讀書會》錄影。
內容 詢問家中小孩可否參加《烤箱讀書會》錄影。(說明此非現場新節目。)
張貼者 小姐 張貼日期 2020/8/5 下午 04:59:00 地區 雲林縣

205827-1 主題 詢問《360 行向前衝》報導『朴子麻糬』店家資訊。
內容 詢問《360 行向前衝》報導『朴子麻糬』店家資訊。(告知電話 05-3793851。)
張貼者 小姐 張貼日期 2020/8/6 下午 05:00:00 地區 台南市

206935-1 主題 詢問《360 行向前衝》報導『蚯蚓糞有機肥』業者資訊。
內容 詢問《360 行向前衝》報導『蚯蚓糞有機肥』業者資訊。(告知業者電話 06-6991461。)
張貼者 小姐 張貼日期 2020/8/11 下午 05:45:00 地區 桃園市

新聞專題節目類
【新聞類】
206892-1 主題 請回電告知 8/9 新聞台跑馬燈『戒酒只要一星期』的詳細資訊。
內容 請回電告知 8/9 新聞台跑馬燈『戒酒只要一星期』的詳細資訊。

回覆 已回覆林先生，該跑馬燈訊息乃根據報載，監所酒癮治療心理諮商師的指出，並無提供實際戒酒方法或資訊。
張貼者 林先生 張貼日期 2020/8/10 下午 02:29:00 地區 台北市

208256-1 主題 詢問新聞畫面跑馬燈『後生文學獎』主辦單位。
內容 詢問新聞畫面跑馬燈『後生文學獎』主辦單位。(查詢後告知臺北市政府客家事務委員會。)
張貼者 先生 張貼日期 2020/8/20 上午 09:22:00 地區 基隆市

208318-1 主題 對於新聞內容的建議
內容 看了台視新聞多年非常喜歡貴台報導的新聞內容，但我從以前就覺得有個小缺點，就是新聞內容總是太多圖卡內文也很多，我總是看不完就跳掉了，往往看完一則後根本不知道新聞在講什麼，還是希望可以有多一點影片畫面，記者能多在鏡頭前親自說明會讓觀眾更直接的理解，雖然貴台的頻道是在一百多台，但我還是願意轉到後面去收看，也希望能繼續做出中立客觀的報導。
回覆 謝謝您的寶貴意見,我們將提供給新聞部同仁參考，也感謝您長久以來對台視新聞的支持與肯定，我們會繼續持守中立客觀的精神。
張貼者 林** 張貼日期 2020/8/22 下午 11:11:00 地區 桃園市

208434-1 主題 詢問新聞中是否會轉播大稻埕煙火。
內容 詢問新聞中是否會轉播大稻埕煙火。(聯絡新聞部後已通知時間。)
張貼者 廖小姐 張貼日期 2020/8/29 下午 12:38:00 地區 台南市

208435-1 主題 詢問煙火光雕秀是否會播出。
內容 詢問煙火光雕秀是否會播出。(詢問新聞部後告知21：00及23：00新聞台會報導。)
張貼者 廖小姐 張貼日期 2020/8/30 下午 07:56:00 地區 台南市

【專題】

205471-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『紅心粉圓』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『紅心粉圓』店家資訊。(告知電話 02-2727-2813。)
張貼者 楊小姐 張貼日期 2020/8/3 下午 05:50:00 地區 桃園市

205478-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『義式手工冰淇淋』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『義式手工冰淇淋』店家資訊。(告知電話 02-2875-2717。)
張貼者 小姐 張貼日期 2020/8/4 上午 11:55:00 地區 台北市

206975-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『綿密雪花冰』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『綿密雪花冰』店家資訊。(告知電話 0938-670310。登錄 OA 新聞部。)
張貼者 小姐 張貼日期 2020/8/12 下午 01:34:00 地區 台北市

207000-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『古早味麥煎餅』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『古早味麥煎餅』店家資訊。(告知電話 0956-005886。)
張貼者 小姐 張貼日期 2020/8/13 上午 10:02:00 地區 不願透露

208339-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『幸福饅頭』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『幸福饅頭』店家資訊。(告知電話 02-24258811。)

張貼者 小姐 張貼日期 2020/8/24 上午 09:55:00 地區 台北市

208357-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『創意丼飯』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『創意丼飯』店家資訊。(告知電話 02-25559292。)
張貼者 小姐 張貼日期 2020/8/25 上午 11:21:00 地區 不願透露

208375-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『板橋烤鴨』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『板橋烤鴨』店家資訊。(已告知店家電話 02-2953-6672。)
張貼者 小姐 張貼日期 2020/8/26 下午 03:30:00 地區 台北市

208440-1 主題 詢問 8/30《尋找台灣感動力》報導『北方麵食』店家資訊。
內容 詢問 8/30《尋找台灣感動力》報導『北方麵食』店家資訊。(已提供店家電話 02-22629888。)
張貼者 小姐 張貼日期 2020/8/31 上午 11:10:00 地區 台北市

綜合台
207038-1 主題 詢問綜合台 13：00《玫瑰瞳鈴眼》為何沒有播出。
內容 詢問綜合台 13：00《玫瑰瞳鈴眼》為何沒有播出。抱怨 8/13 沒有跟她說已播完。(告知播畢。)
張貼者 小姐 張貼日期 2020/8/14 下午 01:08:00 地區 不願透露

工程收視類
208131-1 主題 反映無線電視中視四個頻道無法收視。(汐止)
內容 反映無線電視中視四個頻道無法收視。(汐止)

回覆 一、回電康先生，得知家住內湖五指山附近，三樓透天頂架設菱形接收天線及大通數位機上盒收看數位電視，無法看到南港山發射鐵塔，目前除中視無法收視外，各家收視正常且接收強度都在80%左右。二、建議更換專業型高增益室外八木天線，且方位朝南港山，應可改善中視無法收視問題。
張貼者 康先生 張貼日期 2020/8/18 下午 03:46:00 地區 新北市

208205-1 主題 反映無線電視收訊不佳。(大湖鄉)
內容 反映無線電視收訊不佳。(大湖鄉)
回覆 回電大湖鍾先生，得知只有公視26頻道無法收視，同時告知大湖轉播站主要接收來源來自東勢吊神山轉播站，由於該站公視26頻道設備異常，致使大湖轉播站無法正常發射，目前公視已前往處理中。
張貼者 鍾先生 張貼日期 2020/8/19 上午 11:35:00 地區 苗栗縣

208293-1 主題 收視不良
內容 這一個月來台視相關頻道之無線數位台訊號極差，無法收看，請改善。位置在新北市三峽區北大特區。
回覆 一、8/21(五)18:40回電無人接聽。二、8/23(日)10:40回電得知之前臺視與華視收訊偶而不佳，這兩天都正常。請收視戶檢查線纜接頭是否接觸不良。
張貼者 董** 張貼日期 2020/8/21 下午 01:51:00 地區 新北市

208393-1 主題 貴公司無線電視台訊號不佳，常無法收看，其他台不會。
內容 我家奴貴公司無線電視台訊號不佳，常無法收看，尤其下雨天更糟，其他台如民視公視華視都沒問題，有什麼方法可以改善?地址: 台南市柳營
回覆 回電得知透天厝、接收天線裝於4樓屋頂、(大通無極性圓盤天線)，電視機於1樓，二樓樓層間有使用一分二分配器，中視收訊也不

良。建議請其檢查纜線及接頭，調整天線方向位置，或將一分二分配器排除掉，直接訊號至 1 樓，即可改善收視情況。並留站台電話供諮詢。

張貼者 吳** 張貼日期 2020/8/28 下午 01:09:00 地區 台南市

觀眾服務

205538-1 主題 批評台視益生菌廣告內容不良示範。

內容 批評台視益生菌廣告內容不良示範。表示有一個益生菌廣告內容有 2 個小孩在吃東西時曾國城在中間嘴巴開開要搶著吃，是非常不應該的行為，對小孩會造成不良示範。要求主責單位回電說明。(經查詢後告知曾國城廣告的一家人益生菌非台視廣告。)

張貼者 鄭先生 張貼日期 2020/8/5 上午 08:55:00 地區 不願透露

208391-1 主題 詢問台灣綜合台《台灣珍奇廟》節目報導內容。

內容 詢問台灣綜合台《台灣珍奇廟》節目報導內容。(告知台灣綜合台不是台視公司頻道，且台視無此節目。)

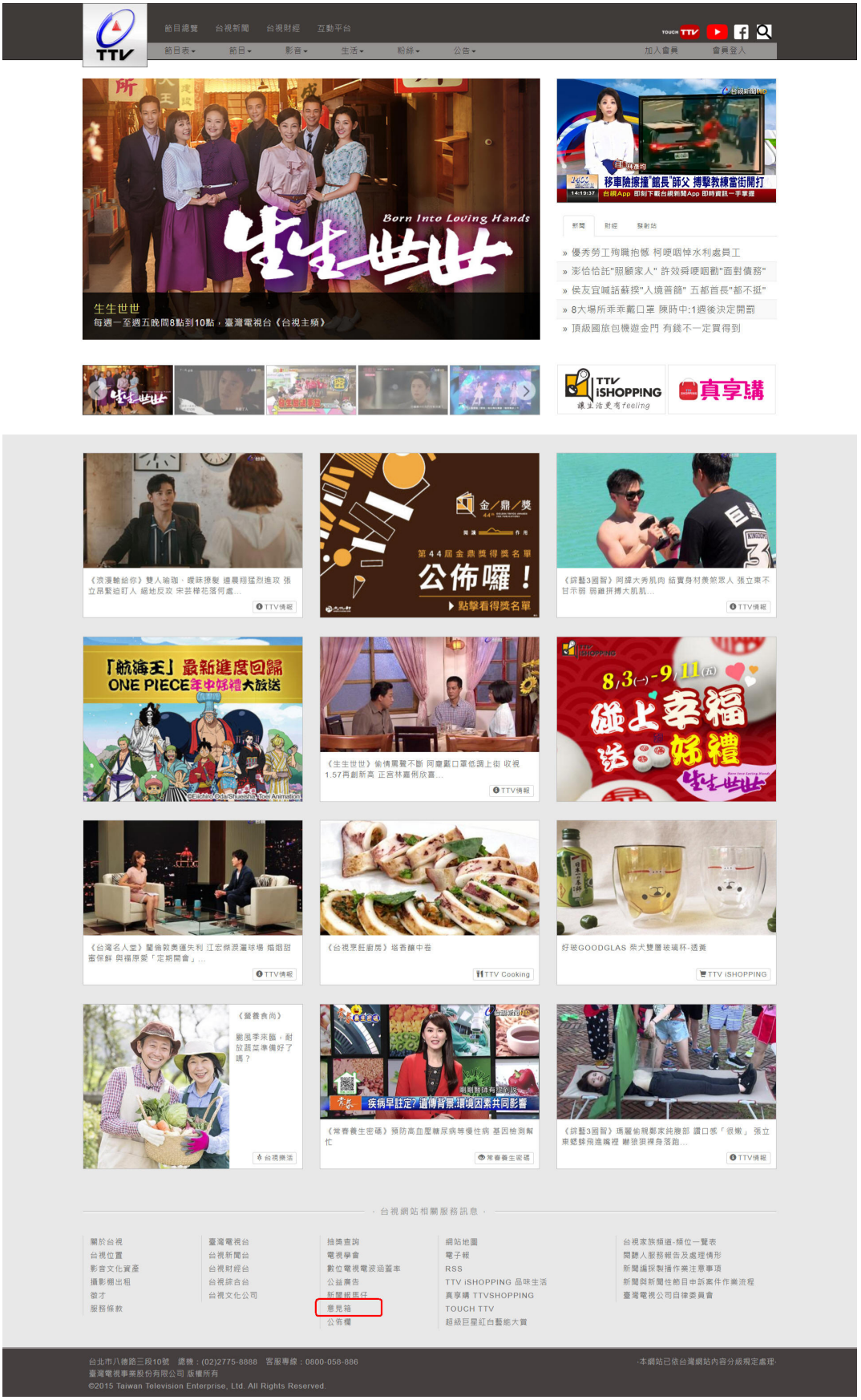
張貼者 小姐 張貼日期 2020/8/27 下午 03:03:00 地區 台南市

六、台視網站意見箱

意見箱、公佈欄管理介紹說明

網友上網留言在台視網站意見箱中，而針對大多數網友相同的來函問題，各部門可以利用【公佈欄管理】發佈統一訊息，再透過台視公佈欄公告網友，此舉，可以減少網友等候回覆答案的時間，也免於各部門一封一封回相同的答案，人力及時間的重覆支出，以便能更能專心及更深入回應網友不同性質的問題。

意見箱選項位於首頁 http://www.ttv.com.tw/【服務】選單中


TTV
節目總覽
台視新聞
台視財經
互動平台
節目表
節目
影音
生活
粉絲
公告
加入會員
會員登入
Born Into Loving Hands
生生世世
生生世世
每週一至週五晚間8點到10點，臺灣電視台《台視主頻》
移車險擦撞"館長"師父 搏擊教練當街開打
台視App 即刻下載台視新聞App 即時資訊一手掌握
» 優秀勞工殉職抱憾 柯哽咽悼水利處員工
» 彭怡恬託"照顧家人" 許效舜哽咽勸"面對債務"
» 侯友宜喊話蘇揆"入境普篩" 五都首長"都不挺"
» 8大場所乘乘戴口罩 陳時中:1週後決定開罰
» 頂級團旅包機遊金門 有錢不一定買得到
TTV iSHOPPING
真享購
金鼎獎
第44屆金鼎獎得獎名單
公佈囉！
點擊看得獎名單
「航海王」最新進度回歸
ONE PIECE年中好禮大放送
8/3(一)-9/11(五)
滿上幸福
送好禮
生生世世
台視網站相關服務訊息
關於台視
台視位置
影音文化資產
攝影棚出租
徵才
服務條款
臺灣電視台
台視新聞台
台視財經台
台視綜合台
台視文化公司
抽獎查詢
電視學會
數位電視電波涵蓋率
公益廣告
新聞報馬仔
意見箱
公佈欄
網站地圖
電子報
RSS
TTV iSHOPPING 品味生活
真享購 TTVSHOPPING
TOUCH TTV
超級巨星紅白藝能大賞
台視家族頻道-頻位一覽表
閱聽人服務報告及處理情形
新聞議題製播作業注意事項
新聞與新聞性節目申訴案件作業流程
臺灣電視公司自律委員會
台北市八德路三段10號 總機：(02)2775-8888 客服專線：0800-058-886
臺灣電視事業股份有限公司 版權所有
©2015 Taiwan Television Enterprise, Ltd. All Rights Reserved.
·本網站已依台灣網站內容分級規定處理·

http://www.ttv.com.tw/dnet09/suggest/suggest.aspx



台視網站【公佈欄】

http://www.ttv.com.tw/dnet09/suggest/SuggestFAQ.aspx



舉例來說，編號 433 的公佈內容，網友點選進入台視公佈欄即可看到下列公告訊息。



「閱聽人意見處理程序」公告網頁

台視意見箱

意見箱 | 公佈欄

公佈欄 - 訊息明細

編　號	459
發表日	2011/1/1
主　題	**閱聽人意見處理程序**
內　容	感謝您對台視的支持， 每個節目能夠製作至今，並維持不錯的收視率，靠的是觀眾的強力愛護。 一部戲劇背後的製作不但耗費龐大金錢，也動員倍數的工作同仁， 台視用一貫最大的誠意製作每部戲劇。 對於各戲劇或節目等內容，歡迎您提供具體且完整的建議或想法， 而非一昧的詢問劇情未來走向或內容，建議您放鬆心情欣賞。 對於詢問各戲劇或節目劇情的來函，甚至牽涉到商業行為等等， 請原諒我們人力有限，無法一一回覆。 而您所提供的寶貴建議，都將針對其內容性質轉送相關部門回覆或參考。 我們會竭盡所能回覆您的來函。 歡迎您收看台視頻道！ 【閱聽人意見處理流程】 閱聽人來電由客服人員記錄其日期、時間、地點、姓名、意見及處理情形，隔日呈交相關主管核示。 （一）對於當天能立即回覆或處理的意見即時答覆。 （二）當天完成系統輸入作業，轉派各部門查閱處理或回覆。 （三）對於主管核示閱聽人意見記錄表後指示必須由相關部門進一步研議或處理的意見，則以『後續處理追蹤表』轉請涉及部門主管說明處理情形。